

濟南公交報

热烈庆祝
济南公交成立
70周年，全心
全意当好百姓
“专职司机”



济南市公共交通总公司

主办

2018年10月8日
星期一

农历戊戌年八月二十九
济南公交成立70周年特刊

济南公交隆重举行成立70周年庆典大会



济南公交总经理石军在大会上讲话

王格非/摄



济南公交成立70周年庆典大会现场

王格非/摄

本报讯（葛红杉 陈蕊蕊）金秋送爽，硕果丰收。9月30日下午，济南公交成立70周年庆典大会在市城乡交通运输局隆重举行。济南市国资委副主任张振江，济南市城乡交通运输局委员会副主任罗卫东，济南市公共交通总公司第一任经理、济南市市政公用事业局原副局长王宗岱，济南市公共交通总公司第二任经理、济南市委台湾事务办公室主任薛兴海，济南市市民巡访团团长辛安，济南市公共交通总公司党委副书记、经理石军出席庆典大会并讲话。济南市国资委派驻济南公交监事会主席赵鸿雁和总公司领导班子成员参加庆典大会。

庆典大会由济南市公共交通总公司副经理石绍滕主持。

张振江同志代表市国资委向济南公交成立70周年表示热烈祝贺，向济南公交全体干部职工和离退休老职工表达亲

切问候和崇高敬意。他在讲话中充分肯定了济南公交的服务品质，并殷切希望公交公司在习近平新时代中国特色社会主义思想的指导下，以成立70周年为契机，继续发扬优良传统、深化改革改制工作，为省会经济社会发展作出新的更大贡献。

罗卫东同志在讲话中，向为济南公共交通事业不懈奋斗的广大公交职工表示亲切的慰问和诚挚的感谢。他指出，济南公交历经70年的发展，从基础设施建设到管理运营、从服务品质到社会形象、从发展基础到发展潜力，各方面都有长足进步，为济南经济社会发展作出了重要贡献，希望济南公交不断开拓创新，勇于担当，努力为市民乘客提供更加优质的公交服务产品。

王宗岱同志热烈祝贺济南公交成立70周年，并向奋斗在公交战线的全体职

工致以崇高的敬意。作为公交总公司第一任经理，他充分肯定了近年来济南公交在服务品质、车辆装备水平、职工精神面貌和改革发展进程等方面的进步，并希望济南公交继续加快发展步伐，实现更大的跨越式发展。

薛兴海同志向济南公交成立70周年致以热烈祝贺，向全体公交职工表示亲切慰问和良好祝愿。他表示，作为一名公交人，自己在济南公交工作37年，亲眼见证了济南公交的发展壮大，希望公司在市委市政府的坚强领导下，在市委、国资委等部门的关心支持帮助下，在石军同志和党委一班人的带领下，全体职工勠力同心、创新发展，祝愿济南公交明天更美好。石军同志在讲话时，对多年来支持公交事业发展的各级领导、社会各界和广大市民朋友表示衷心的感谢。他表示，济南公交历经70年的发展，在各级领导的支持帮

助下，在历届老领导的带领下，在历代职工的共同奋斗下，企业发展规模不断扩大、服务管理水平不断提升、创新服务举措不断丰富、企业核心竞争力不断提高、职工精神面貌不断改善，公交事业发展的基础更加坚实，公交的改革面临难得的历史发展机遇，前途光明、愿景美好（讲话全文另发）。

庆典上，参加活动的各位领导、嘉宾、职工代表等齐唱国歌，并一同观看了济南公交成立70周年主题宣传片；新职工代表一分公司三队3路驾驶员黄瑞泽、乘客代表济南市市民巡访团团长辛安和老职工代表济南市劳动模范张兴娣同志先后发言。

济南公交离退休老领导、老职工代表、部分市民巡访团成员、各单位（部室）党政负责人、职工代表和新闻媒体记者等共计200余人参加庆典大会。

在济南公交成立70周年庆典大会上的致辞

济南市公共交通总公司总经理 石军

（2018年9月30日）

金风送爽，丹桂飘香。在这举国欢腾、喜迎国庆的美好日子里，我们欢聚一堂，共同庆祝济南公交成立70周年。首先，我代表济南市公共交通总公司，向百忙之中莅临会议的各位领导、各位来宾，表示热烈的欢迎和衷心的感谢！

1948年10月，济南市内客运营业所的成立，标志着国有济南公交的诞生。七十年来，在一代代公交人的拼搏努力下，济南公交经历艰辛跋涉、沧桑巨变，在新中国的建设中成长，在改革开放的大潮中发展壮大，并在新时代进一步深化改革、跨越发展。尤其在王总、薛总的带领下，我们公交事业取得了长足的进步，为今后的发展奠定了坚实的基础。

七十年来，我们在市委市政府的坚强领导下，在各级领导和社会各界的关心支持下，在历届老领导的带领下，经过全体员工的不懈努力，企业发展规模不断扩大。目前，已成长为拥有7个营运公司、12个直属单位、在职员工超过13600人的市属国有一级企业。公交服务保障能力大幅提升，营运车辆由初创时的18部发展到现在的6000余部，并拥有出租

车1700余部；营运线路由1条发展到近300条，年运送乘客达7.3亿人次。这些数字后面，无不浸润着各级领导和各界朋友的支持与关爱，无不饱含着历届公交领导和几代公交人的艰辛与汗水。在此，我代表总公司党委，向长期以来关心和支持济南公交事业发展的各级领导和朋友们，表示衷心的感谢！向为济南公交发展作出突出贡献的历届老领导、老同志、老职工及其家属们表示崇高的敬意！向辛勤奋战在运营一线的全体职工表示诚挚的问候！

七十年来，济南公交人不忘初心、牢记使命，着力提升服务管理水平，全心全意当好百姓的“专职司机”，公交事业取得了快速发展。落实公交优先发展战略，初步建立起干支结合、便捷高效的常规公交网络，公交线网长度达到1416公里，运营线路总长4681公里，公交站点4100余个，以500米半径站点覆盖率达到100%。积极拓宽服务领域，成立了七大营运分公司和12家直属单位，企业经营发展和服务保障能力不断增强。推出了高峰通勤、社区公交、零时公交、守时公

交等便民服务产品，今年以来又推出了“点菜式”网上定制公交和多种智能移动支付方式，市民出行更加便捷。推行“星级管理、星级服务”和“微笑服务”，建设了客服中心，开通了公交热线和公交网站。汲取优秀传统文化精髓，推出了公交论语、公交车厢论语，形成了独具特色的公交企业文化。公交服务质量持续提高，乘客满意度大幅提升。在济南市近几年的行评工作中，我们在窗口服务行业中连续两年获得第一名，连续被评为“济南市党风政风行风民主评议满意单位”。

七十年来，济南公交大力弘扬团结奉献、爱岗敬业、优质高效、求实创新的精神，积极投身于公交事业，在平凡的工作岗位上创造出非凡的成绩。用智慧和勤劳的双手树立起了一座又一座丰碑，创造了企业的辉煌，谱写了公交改革发展的新篇章。企业的社会美誉度、业内知名度、职工归属感和自豪感持续增强，企业核心竞争力、职工精神面貌焕然一新。总公司先后荣获全国文明单位、全国五一劳动奖状、全国城市公共交通文明企业、全国公交行业优质服务先进单位、山

东省和谐企业、山东省富民兴鲁劳动奖状等数十项荣誉，并荣获中国质量协会授予的“中国用户满意奖”。2012年10月，济南市入选国家首批“公交都市”建设示范城市。此外，这七十年间还涌现出了大量的先进集体和个人，为企业赢得了诸多荣誉。

“天行健，君子以自强不息；地势坤，君子以厚德载物。”同志们。市委市政府高度重视公交事业的发展，专门成立了济南市公交都市建设暨公交行业改革工作领导小组。可以说，公交未来的改革发展面临难得的历史发展机遇，前途光明、愿景美好。当前，济南公交正在进行改革改制工作。我们坚信，在市委市政府的坚强领导下，在市委、市国资委、市财政局等部门和社会各界的关怀帮助下，经过全体职工的共同努力，我们济南公交一定能够取得更加辉煌的成绩，为打造“四个中心”、建设“大强美富通”的现代化国际大都市作出新的更大贡献！

最后，衷心祝愿济南公交事业明天更美好！祝各位领导、各位来宾身体健康、工作顺利，阖家幸福、万事如意！谢谢大家！

风雨兼程,与乘客市民同行

——写在济南公交成立70周年之际

赵东云

在泉城,有一种文化,叫最美公交。
在泉城,有一种面貌,叫品质公交。
当泉城第一辆公共汽车从70年前的记忆中缓缓驶出,很多人或许没有想到,她会发展成现在这个四通八达的城市公交网络。而在70年前,济南公交成立之初,许多泉城市民或许没有想到,她会成为美丽泉城的一道靓丽的流动风景线。

回望济南公交这一路驶来的路径,我们发现,途中有各种风景,闪烁着熠熠光芒。这些风景,有的很熟悉,早已内化你心;有的很微小,早已融入你的生活;有的很绵长,需要你悉心欣赏;有的很平淡,却让你无法忘记。

1948年9月济南解放不久,由解放军华东兵团作战部军管会组织筹备汽车创办市内公共交通,到今年9月,已经整整70周年。

70周年,25000多个日夜,济南公交与乘客市民风雨兼程、一路相伴,一同走过革命、建设、改革的峥嵘岁月,一起走进更加昂扬奋发的新时代。

交优先政策出台和企业内部改革不断深化,济南公交事业飞速发展。济南公交线网不断拓展,服务领域不断扩大,服务水平和装备水平大幅度提升。截至2018年9月,济南公交职工总人数为13600余人,营运车辆6000余部,客运出租车1700余部,公交线路290条,日均运送乘客200多万人次,较好地满足了省会城市现代化发展的需求,为济南市经济社会发展作出了积极贡献。

济南公交70年发展史中,涌现出一大批“出彩型职工”,其中有全国劳动模范薛兴海、吴倩、李慧敏,全国十大见义勇为英雄司机刘欣、张波、董丹等,尹萍、吴倩分别当选为八届和十一届全国人大代表。济南公交连续三年蝉联“全国十大见义勇为好司机评选单位奖”、连续10年蝉联“全国‘安康杯’竞赛活动优胜企业”、并荣获“全国城市公共交通十佳先进企业”、“全国五一劳动奖状”、“全国文明单位”等荣誉称号和中国质量协会颁发的“中国质量满意鼎”。济南公交同时成为全国城市道



2008年4月以来,济南公交先后开通运行了10条BRT线路。

心的发展思想,始终把乘客利益放在首位,把乘客的困难和诉求放在心上、扛在肩上、抓在手中。

在现代泉城品牌内涵中,关乎民生大计的城市公共交通,具有无可代替的核心价值。一座城市的民生服务体系是否完备、是否高效、是否优质,不仅关系到这座城市居民的生活质量,更关系到这座城市核心竞争力的提高,对城市的健康发展,起着不可忽视的基础作用。以民为贵的济南公交,无疑在打造“四个中心”、建设“大强美富通”现代化国际大都市中扮演着独特的角色。

济南公交注重将企业文化与党建文化有机结合,用先进的党建文化引领企业文化,用深厚的企业文化团结、凝聚广大职工,促进企业健康稳定发展。济南公交党委下设10个基层党委,80个党支部,有党员1630人。近年来,济南公交党委充分发挥政治核心和党员先锋模范作用,扎实开展“两学一做”学习教育,积极探索基层党委和支部工作与企业营运生产实际相结合的激励机制;坚持每月对党委和支部工作检查考核,将党组织建设成为凝聚职工、创建文明的前沿阵地和战斗堡垒。同时,重视在一线发展党员,重点培养营运生产一线中政治思想表现好、事迹突出的职工入党,抗洪英雄刘欣、勇斗歹徒的驾驶员李慧敏、董丹等一批优秀公交职工,都被吸收到党组织中,体现了党组织弘扬正气、发挥正能量的勇敢担当。着力提升党员覆盖率和党员晋星率,一线党员晋星率和高星率分别达100%和92%,党组织战斗堡垒作用和共产

党员先锋模范作用更加突显。

近年来,济南公交通过制度保障和宣传教育建立“廉洁之家”,弘扬廉政文化思想、强化廉政文化意识、创新廉政文化载体、健全廉政文化制度,在济南公交形成了思廉、爱廉、尚廉、守廉的良好风气。他们将廉政建设融入管理、服务、队伍建设等各个领域,构建起不想腐、不能腐、不易腐的长效机制。开展党性、党风、党纪教育,举办新任任管理人员集体廉政谈话,组织廉政征文、漫画大赛,将廉政建设与道德建设结合起来,用艺术的感染力影响和提高干部职工的廉政观念、道德观念,构筑起清正廉洁的风尚。

走进新时代,济南公交将坚决贯彻党的十九大精神,深刻领会习近平新时代中国特色社会主义思想这一主线和灵魂,掌握其精神实质和丰富内涵,把这一指导思想贯彻到济南公交新时代发展全过程、体现到济南公交党建各方面。

公交线路网越织越密 线网覆盖更加全面

苦于常人不知处,乐在乘客满意中。多年来,济南公交辛勤编织着四通八达的公交线路网,扩大公交网络覆盖的深度,缩短乘客的触网距离,增强公交吸引力。

中华人民共和国成立初期,济南公交线路只有1条,线路长度仅5.5公里。1953年济南市公共汽车公司成立,逐步开辟济南路、文化路等营运线路。(下转第三版)



1992年9月30日,济南市公共交通总公司成立。

企业规模更加扩大 抢抓机遇创新发展

济南公交今日辉煌,归功于济南市委、市政府的坚强领导,归功于社会各界和千万乘客对济南公交的厚爱,归功于一代代公交人的辛勤劳动和无私奉献,归功于生于斯、长于斯的泉城人民。

济南公交初创阶段只有97名职工,18部营运车及1条公交线,历经70年,济南公交事业由小到大,不断发展壮大。经过几代公交人艰辛努力,济南公交已经迈入稳步发展的历史时期,为整合交通资源,统一服务标准、票制、线路规划,发挥城市公交引领作用,更好地服务市民出行,1992年9月30日,经济南市人民政府批准,将济南市公共汽车公司、济南市电车公司、济南市客车出租公司三家企业整合组建为济南市公共交通总公司。1993年8月,济南恒通汽车服务股份有限公司成立;1994年8月,济南市公共交通总公司恒生有限责任公司成立;1999年11月1日,济南公交机关办公场所由经四路364号迁至解放路18号;2007年4月,济南市公共交通总公司第三汽车公司成立,接收了原历城客运站全部运行线路车辆。近年来,随着国家公

路运输协会公交分会、全国城市公交政研会副理事长单位,全国城市客运协会副会长单位,全国城市客运标准化技术委员会委员单位,牵头制定城市公共汽车专业工作标准。

公开报道中,毛主席一生唯一一次乘坐公交的经历就在济南公交。这是一个有着光荣历史的集体,如今更成为济南城市文明建设的一个缩影。

2008年3月9日,时任中共中央总书记、国家主席、中央军委主席胡锦涛在接见十一届全国人大一次会议山东代表团时,对全国人大代表、济南公交职工吴倩说:“济南公交是一个品牌,你们要珍惜荣誉啊!”

济南公交,高歌走来。70年的风雨洗礼,见证了济南公交的沧桑巨变,铭记了济南公交的光辉历程。

厚德公交,以民为贵。济南公交辉煌70年,这是泉城人值得自豪的一座丰碑,必将载入济南公交发展的光辉史册。

夯实党建基础 彰显核心竞争力

习近平总书记指出,坚持党的领导,加强党的建设,是我国国有企业的光荣传统,是国有企业的“根”和“魂”,是我国国有企业的独特优势。济南公交坚持以人民为中



济南公交召开党建工作会议。



济南公交将传统文化精髓与现代企业文化相结合,编辑出版了《公交论语》和《公交车厢论语》,开展了“《论语》进车厢、进站房”等活动,将十米车厢建设成提素质、传文明、促和谐的流动课堂。

(上接第二版) 1960年代开始,公共汽车公司独立改装沼气车,公交线路越来越多,1路向东延伸 to 解放桥,3路从火车站到如今全福立交桥一带,一步一个脚印延伸,层层辐射。到1965年底,共开辟新线11条。1977年,第一条、第二条电车线路相继开通。1994年,第一条双层公共汽车旅游线路亮相泉城。1997年,第一条豪华公交线路K50路,为济南公交事业打上时代鲜明烙印。1998年,济南公交开辟、恢复公交线路11条,创下历史最高纪录。2001年济南市公交线路突破100条。2008年以来,先后开通运行10条BRT线路,济南成为全国首个实现快速公交独立成网的城市。2009年,以保障第十一届全运会公共交通服务为契机,开辟公交线路12条;全运会期间,累计投入班次347452班,安全运送乘客137万人次,创造了在没有轨道交通支撑的前提下,45分钟内疏散3.8万观众的新纪录。2012年9月,发布全国首个公交出行时刻表,承诺20条郊区线路“定点发车、准时到站”,到站时间前后误差不得超过1分钟。该举措由《人民日报》报道后,社会反响良好。2013年10月,开通首条“定制公交”线路——济南西客站至济南国际机场1号快速专线。2014年6月,成功构建城市主要干道“零时公交网”,形成“井”字形和“米”字形夜间服务网络,这是我国北方城市首次构建零时公交网,零时公交网节点无缝衔接在全国属首创。2016年6月15日,开通509路社区公交,这是济南有史以来第一条“纯电动”公交线路。2016年9月开通首条高峰通勤快速巴士T3线以来,陆续开通高峰通勤巴士线路6条,较好地满足了市民上班出行需求。2018年9月份,一举开通3条BRT线,其中BRT9号线钻隧道上高架,创造二环出行新体验。

四 车辆品种更加丰富 保障体系日益完善

济南公交扎实开展节能减排,每年节约柴油1061吨、燃气54.4万立方米、用电50.2万千瓦时,相当于节约2331吨标准煤。2014年8月25日,更是以山东省唯一入选单位的身份,跻身由中共中央宣传部宣教局指导、中国经济网开设的“节约之星”发布厅发布的首批8个“节约之星”之列,展现了一个自觉履行社会责任、奉献社会的公益性企业形象。

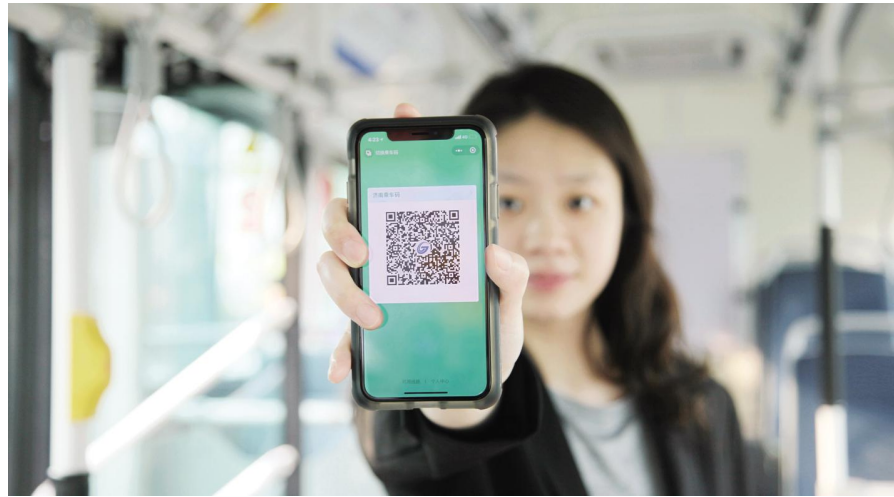
营运车辆是公交服务载体。1949年底,济南市内客运营业所成立,由18部陈旧的外国车组成的杂牌车队开始,在不足百人的第一代公交人努力下,挑起了济南公交事业的重担;1958年,国产客车正式投入济南客运行业运营;1964年,济南市公共汽车公司克服重重困难自行装配客车成功;1960年代初期,济南公交克服油料紧张困难,自行改装沼气车获得成功;1994年,双层公共汽车驶入济南人视线;2008年,具有高信息化、高安全性、高人性化“三高”之称的BRT公交车隆重登场,让泉城人民感受到新一轮公共交通科技创新带来的惊喜与舒适;2009年,购置100辆国IV标准柴油混合动力新能源车,推动了全市节能与新能源汽车重大项目实施;2013年,落实车辆驻厂监造制度,采购车质量得到有效保障;2014年,淘汰黄标车820辆,投入运行公交车1300辆,绿色公交车比例达到55%,获评全国首批“节约之星”称号;2016年6月,济南市首批10辆纯电动公交车上路运营,公交首座充电桩启用,新能源在济南公共交通领域应用迈入新阶段。市委、市政府高度重视优先发展公共交通,各级领导关心支持公共交通事业发展。2017年,在市委、市政府大力支持下,采购

节能与新能源车2569辆,为济南公交史上最大规模采购。截至2018年4月,公司拥有公交车6000余辆,其中混合动力车2243辆、纯电动车600辆、双源无轨电车121辆、清洁能源公交车1145辆,绿色公交车合计4109辆,占总车数的73.4%,公司能源及车辆结构进一步优化。

五 实施人才兴企战略 提高企业核心竞争力

人才是企业的核心竞争力,人力资源管理和使用尤为重要。济南公交党委一班人认为,事业成败,关键在人。培养大批具有创新精神的优秀人才,造就有利于人才辈出的良好环境,充分发挥人才的创造性、主动性、积极性,是建设优秀公交企业的根本保证。

“让每一位职工都能在公交施展才华”是济南公交的人才理念。公司开展在职培训、岗位技能培训,加强专业知识、职业道德和科学文化教育,将职工素质工程融入企业总体发展战略之中,从根本上增强了企业的整体素质和核心竞争力。公司本着“有多大能力,就给多大舞台”的原则,全面实行人才规划,落实人才培养计划,开通人才上升渠道,推行公开选拔竞争上岗制度,



济南公交6000多辆公交车全部普及腾讯刷码乘车。

使一大批年富力强的优秀员工走上了领导和管理岗位。

2006年至今,济南公交实行人事制度改革,先后组织六次一般管理岗位后备管理人员选聘,六次科级管理人员选聘,三次处级管理人员选聘,共有3904人参加考试,625人进入考察范围,446人走上各级管理岗位,为企业发展注入不竭动力。

六 全面加强文化建设 文化引领经营管理

济南公交70年风雨历程,经历了无数次成功的喜悦和创业的艰辛。一个企业发展,文化起着目标、规范和行动整合的作用,文化是推动企业发展的重要动力。对于企业职工,文化具有塑造人格的重要功能。济南公交党委高度重视企业文化建设,制定企业文化建设长远规划和年度实施方案,把企业文化建设纳入年度目标考核,形成纵向级抓、横向抓落实的企业文化建设格局。

文化是一种力量,济南公交党委一班人认为,践行社会主义核心价值观必须坚持优秀传统文化这个根。作为公交企业,在文化自信中应主动作为,把优秀传统文化运用到公交管理、服务之中,让其精神融入每一位职工心中。

2006年以来,济南公交积极探索将中华优秀传统文化植入企业文化建设,大力推进《论语》普及工程,先后编辑出版《公交论语》《公交车厢论语》,发放给职工。将《论语》名句制作成精美展板悬挂在全市6000多辆公交车内,使市民在潜移默化中感悟《论语》内涵,体会中华传统文化的魅力。

小小的公交车厢里,古今结合的公益

宣传,把中华传统文化诠释得更丰富具体,更为贴近生活。如今,每一位公交人都把“乘客满意”作为服务追求,并通过一点一滴,从细微之处入手,让广大群众真正感受到优良的公交服务品质。

2015年10月10日,经过审核,济南公交被评为团中央“青年之声”国学教育示范基地。济南“公交论语”被中国企业文化学会授予“全国优秀文化品牌”。

济南公交将文化管理与物质改善紧密结合。为改善职工的工作条件,公司为车队配建了小食堂、小澡堂和活动室;配置了空调、电视和取暖设备,为员工提供一个舒适、温馨的工作环境和休憩环境;每年拿出900多万元为职工进行体检,为一线驾驶员、修理工发放高温补贴、冬运补贴和职工福利,还拨出近百万元专款为每位职工过生日;建立健全帮困扶贫机制,对困难职工实行动态帮扶,切实为职工办实事、解难题。让职工处处感受到集体到关怀、企业的温暖,产生强烈的集体归属感,增强了企业的凝聚力、向心力。

一个企业能走多远,取决于适合企业自身的价值观。在济南公交党委的积极倡导和引领下,公司逐步形成具有丰富内涵和鲜明特色的“让市民乘客满意、让党委政府放心、让员工快乐工作、为社会无私奉献

献”的企业核心价值观,得以确立并不断深化,越来越成为激励公交人奋发向上的积极动力。

70年来,济南公交广大职工发扬“辛苦我一个,方便千万人”的奉献精神,通过精心培育、积累提炼,济南公交企业文化内涵不断丰富,形成一套完善的公交企业文化价值体系,成为全国公交行业的标杆。

七 科技管理不断创新 推动企业快速发展

济南公交不断改革创新,注重现代科学技术、信息技术和管理手段的运用,不断提高自主创新能力和服务能力。近年来,为满足技术需要,济南公交以现代通讯、信息技术为依托,加大科研投入。

1960年,国家出现暂时经济困难,运输行业油料再度紧张。鉴于此,济南公交在济南市科委领导下,与济南匡山肥料厂合作,经多次试验,提取出可充当汽车动力的沼气燃料。不久,一辆用金钢牌汽油车改装的沼气车成功问世。

“沼气车”在济南改装成功,当时在国内引起轰动,被列入山东省技术革新展览项目。1960年5月4日,来济南视察的毛主席观看山东省技术革新展览时,详细询问了沼气车的情况,并兴致勃勃地登上经改装的济南公交沼气车。济南公交职工孟广文驾驶沼气车现场操作演示。参观现场,毛主席对该项技术创新成果给予鼓励。

此后,创新成为济南公交的传统。在技术上创新,在管理上创新,在服务上创新,济南公交不断创新求变,把一个牵动千家万户、关系民生和谐的行业打造成亮丽的城市名片,把一个人人可参 (下转第四版)



济南公交驾驶员。



为提高职工的业务能力和文化素养,济南公交成立了培训中心,实行岗前培训、脱产轮训等形式对员工进行全面培训。

(上接第三版)与、能检验的服务行业创成享誉全国的企业品牌。

济南公交积极推进智能公交系统建设,实施公交智能化工程,建设来车预报系统和车载多媒体视频系统,进一步完善公交营运电子调度系统,在全国同行业率先成立了城市交通研究中心,致力于提高城市综合交通运输系统的研究水平。1991年1月,35路公交线路率先实现自动报站,不但减轻了乘务员工作强度,还可为乘客提供更便捷的服务。1996年5月,济南市区公交线路全部实现无人售票。2001年1月,济南公交在K50路、K53路、K56路等线路上试行IC卡电子车票,当年济南全部公交车均可使用IC卡电子车票。2009年,建立以公交指挥中心为核心、信息化会议系统为支撑的公交信息化指挥体系;2014年,完成公交专用道车载抓拍系统建设,开发了公交线路及站点基础信息系统;2016年,扩充了网上充值平台支付功能,推出了NFC手机刷卡和手机支付宝扫码乘车业务;2018年,推出“绿色出行卡”服务套餐,同行业率先实现6000多辆公交车全部普及微信和支付宝乘车。

济南公交组织对公共交通相关标准及研究项目的立项。2010年,与山东建筑大学联合进行《液化天然气(LNG)城市公交车燃料供给系统的产业化研究》,其中冷回收技术属全国首创;2011年,《基于3G网络的公交车辆监视报警平台研究与应用》达到国际先进水平;2014年,济南市无轨电车系统建设项目被评为交通运输行业绿色循环低碳示范项目;2015年,济南公交标准化建设再攀新高,主导制定的《城市公共汽车应急处置基本操作规程》、《城市公共汽车企业服务质量评价指标体系》正式发布;2016年开展基于手机数据的济南市居民出行特征分析,掌握了居民出行、公交客流及影响公交分担率的主要因素,

为优化线网、提高运行效率提供了有力的数据支撑;2017年主导制定的《城市公共汽车车站设施功能要求》发布实施。济南公交成立了公共交通研究院,开展TOD战略研究。

济南公交科技管理规范化,逐渐向科学化和智能化方向迈进。2010年1月6日,正在中国联通总部视察的时任中共中央政治局委员、国务院副总理张德江,通过视频听取了时任济南公交党委书记、经理薛兴海关于济南公交信息化建设情况汇报,并对济南公交信息化建设取得的成绩给予充分肯定,勉励济南公交再接再厉,为全国公交事业发展不断探索新路、总结经验。

八 车厢服务更加完善 公交品质显著提升

公交车厢是个小世界,是社会万花筒,每天都有形形色色的人来来往往。济南公交遵循为乘客提供安全、方便、快捷、准点、舒适的服务宗旨,全力满足乘客需求,给乘客送上温暖。

1990年代,创建文明车、文明线、文明站、文明驾乘人员活动在济南公交搞得有声有色。随着市区线路无人售票化,济南公交提出“无人胜有人”的服务要求,对车辆硬件设施不断加以人性化改进。

2004年,济南公交在全国同行业率先推行“星级管理、星级服务”制度,对驾驶员等岗位和公交线路分为五个等级,由低到高,分别对应一星至五星级服务评价和管理,充分调动员工的积极性,形成了“机关为基层、后方为运行、全员为乘客”的全方位、立体化服务机制,管理水平全面提升。2009年第十一届全运会期间,济南公交创造了在没有轨道交通支撑下,45分钟圆满完成全运会开幕式公共交通保障任务。2010年9月,第七届中国公民道德论坛在

济南举行,济南公交代表城市窗口行业进行微笑服务展示,受到与会领导来客高度赞扬。2012年5月,济南公交发布出行时刻表,在全国首创“守时公交”,在20多条郊区线路实行“定点发车、准时到站”,市民可根据时刻表精确计算时间出行,这一创新举动在全国公交行业反响强烈,引起媒体广泛关注。

作为重要的民生工程,济南公交加大公益扶持力度,落实残疾人免费乘车政策,残疾人可凭证办理“爱心卡”免费乘车;执行65周岁以上老年人、现役义务兵、伤残军人(警察)免费乘车及60-64周岁老年人半价乘车政策;学生持学生卡享受四折优惠。随着互联网时代到来,济南公交积极探索服务乘客与互联网有效结合,推出369出行APP,提供来车预报、换乘查询、公交卡充值、出行设计等服务;实现了NFC手机刷卡和手机支付宝扫码乘车功能,建设济南公交网上充值平台,市民乘车体验更加丰富、方便。

今年以来,济南公交不断尝试拓展移动支付方式和移动充值领域,按照“降重

使用;6月20日,微信车票全量上线济南公交。8月1日至31日,济南公交、京东金融在京东闪付、京东付款码支付乘公交服务的基础上,推出京东支付1分钱乘公交优惠;8月27日,济南公交联合滴滴出行推出定制公交“爱巴士”首批39条线路正式上线。探索出商家出资、市民受益的运营模式,增强了公交出行吸引力和乘客满意度,广大市民享受到更加安全、便捷、舒适的出行体验。

在济南,公交车是市民的“私家车”,公交驾驶员是百姓的“专职司机”。济南公交从市民需求出发,及时跟进形成移动支付“惯性”和“路径依赖”,紧跟新时代发展需要,服务向民心靠近。截至目前,济南公交车厢服务合格率98.37%,乘客满意度平均达到91.86%。

九 站在新时代新起点 实现新作为新跨越

浩渺行无极,扬帆但信风。
作为一家有70年历史积淀的国有企



2009年以来,济南公交开展了“微笑服务”活动,努力为乘客提供真诚优质的出行服务。

复、增覆盖、变接驳、提运速”的部署,对公交线网优化。启动“网上公交”,由现在的“端菜式”服务变为“点菜式”服务,为市民提供量身定制的出行服务。为倡导绿色出行,争当治堵先锋,提高公交出行分担率,以创新科技实现公共交通领域普惠目标,移动支付成为更多济南市民出行的新选择,济南公交出行进入高效、低碳的移动支付时代。3月29日,腾讯码乘公交在济南5600多辆公交车上全面推开;这是继今年1月10日济南公交开通支付宝扫码乘车、3月1日推行绿色出行卡以来又一个“民生红包”。济南5600多辆公交车普及微信和支付宝付费乘车,在全国城市中是首家。5月11日,银联支付产品在济南公交开通

业,济南公交在不同时期都为这座城市和国内同行留下了宝贵的精神财富。

市民有需求,公交有响应。

不断创新,做全国领先的公交企业,是济南公交放飞梦想。时序轮替中,始终不变的是济南公交奋进的姿态;历史坐标上,始终清晰的是为国为民的情怀。

使命在肩,初心不忘。

在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下,七十华诞的济南公交正在焕发青春再出发,为省城济南打造“四个中心”、建设“大强美富通”的现代化国际大都市续写新华章,再创新辉煌。

(作者系济南市公共交通总公司企业文化部部长)

